

酒店的工作汇报(实用8篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店的工作汇报篇一

为切实加强对灾后帮扶工作的领导，成立移民办“5.12”汶川地震灾后重建帮扶工作领导小组，由移民办主*全任组长，副主任*、*任副组长，各科室负责人为成员。围绕灾后重建工作的形势和任务，认真指导和协助对口乡镇贯彻落实市委、市政府的工作要求，努力抓好各项任务，充分发挥党组织的战斗堡垒作用，帮助受灾群众尽快重建家园，恢复昔日美好生活。

我办对口帮扶单位是龙池镇云华村，该村位于龙池镇的高山上，全村有7个村民小组，人口518人。在“5.12”地震中，云华村受灾十分严重，大量山体滑坡和泥石流，造成全村216户受灾（其中10户受灾特别严重），5人遇难，3人失踪，1476间35500平方米房屋垮塌，损失惨重。

根据安排，副局级以上的领导干部每人对口帮扶1户受灾较为严重的家庭户，其余机关干部职工每`3人对口帮扶1户受灾较为严重的家庭户，全办共对口联系10户（详细名单附后）。对口帮扶工作纳入机关年度目标任务考核，明确责任。做好跟踪服务，协调解决受灾户临时住房，落实定对象、定措施、定时限“三定”目标责任制，对受灾户进行帮扶。在灾后重建工作没有完成前，各干部职工联系帮扶对象原则上不再调整。

每个对口帮扶的党员干部每月必须至少2次到受灾户中联系2

次，及时总结经验，不断完善帮扶措施。

一是定期深入到帮扶对象家中调查研究，切实帮助解决灾后重建中的困难和问题，特别是要做好因地震成为孤儿、孤老和残疾人的救助工作，及时把党和政府的关怀和温暖送到他们手中。

二是帮助理清工作思路，制定灾后重建规划。坚持实事求是、因地制宜、突出特色、充分发挥优势，选择适合的路子，提出恢复重建的具体措施，帮助帮扶对象尽快建好新家，努力发展生产，争取在3—5年内恢复到地震前的生活水平。

三是帮助搞好基础设施建设，改善生产生活条件。重点帮助或协调解决受灾群众因地震灾害造成在交通、饮水、用电、通讯、广播电视和上学、就医等方面遇到的现实困难和具体问题，改善居住环境。

四是帮助搞好教育培训，提高受灾群众的整体素质。结合开展文化、科技、卫生、法律“四下乡”活动，发挥农村党员干部现代远程教育的功能和作用，强化对抗震救灾的政策、法律知识的宣传贯彻，有针对性地举办实用技术、务工职业技能培训，不断提高受灾困难群众的整体素质，增强生产自救、重建美好家园的能力。

五是帮助搞好村级组织建设，提高基层民主管理水平。采取组织帮扶村社党员干部外出参观、组织培训、宣传政策等方式，帮助党员干部更新观念、强化服务意识、改进工作作风。并通过帮助健全规章制度、传授工作方法等，切实发挥村党组织服务群众、凝聚人心和村民自治组织协调利益、化解矛盾、排忧解难的作用，帮助建立健全维护农村稳定、群众安居乐业的长效机制。

一是动员和组织机关干部职工捐钱捐物，特别是充分共产党员的先锋模范作用，切实为受灾困难群众提供物质上的帮助。

二是积极开动脑筋，认真研究，落实帮扶项目，促进受灾群众尽快恢复生产。三是积极向省、成都市移民办等上级部门争取，从资金上给予倾斜和重点扶持。

酒店的工作汇报篇二

受中铁二局集团公司第三届职工代表大会主席团的委托，我向大会报告工作，请予审议。

一年来，公司各单位以坚持和完善职工代表大会制度为抓手，继续推进“一个主题”（即和谐主题——构建和谐职工、和谐工会、和谐企业）、“两个维护”（即以促进“工者有其岗位、劳者有其报酬、耕者有其保障”为重点，维护职工合法权益；以服务企业改革、维护企业稳定、促进企业发展为己任，维护企业利益。）的总体工作思路，着力实施“三抓一创”（即“抓基层、抓基础、抓基本，创新工会工作”）的工作举措，不断深化企业民主管理与民主监督，厂务公开、集体合同、平等协商、民主评议领导干部、职工董事、职工监事等民主管理工作机制日臻完善，促进了职代会各项职权的全面落实，为企业的和谐发展发挥了积极作用。

“三抓一创”是20xx年集团公司工会、职代会践行科学发展观，加强和改进工会、职代会工作的重要举措。一年来，集团公司工会始终坚持“面向一线、眼盯基层、狠抓落实、强基固本”的理念，坚决贯彻“组织起来，切实维权”的工作方针，依据企业生产经营格局，及时建立组织、健全制度，通过坚持推行“片区联合、上挂下派”的组织建设新模式，做到了哪里有任务、哪里有项目、哪里有机构，哪里就有工会、职工（代表）大会。年内，先后指导一公司、机筑公司、深圳公司等多个单位筹备召开双代会，顺利进行了换届选举，及时指导兰新二线、京福、玉树、钦北等新建项目部成立了工会工作委员会，调整了物资公司、贵广、榆神、湘桂指挥部工会主席（工委主任），基本做到了“全盘思考、及时建制、全面覆盖”，为职代会民主管理工作打下了良好基础。

另外，自20xx年7月开始，集团公司工会专门组织成立“三抓一创”工作调研组，对一公司、电务公司、瑞城公司、贵广指挥部、投资公司、榆神高速公司等12家单位进行了系统调研，就基层工会工作、企业民主管理等问题进行了调研，汲取教训、总结经验、摸索方法，引导职工民主管理向深入发展。

认真贯彻四川省、中国中铁《职代会条例》相关规定，落实好职代会各项职权。年内，集团和各单位不定期召开职代会代表团（组）长联席会议共15次，讨论、审议和通过了职工监事选举、全国劳模评选、省市灾后重建先进个人推荐、提高员工住房公积金缴存比例等议题和事项，较好地发挥了职代会源头参与、民主决策的作用。年初，为召开好年度职代会，在公司行政领导和相关部门的大力支持下，公司工会主持召开了成都部分单位、本部部门职工代表座谈会，广泛征求职工意见和建议，搭建起了企业、工会、职工三方和谐交流、坦诚沟通、平等协商的平台。20xx年3月，集团公司召开三届四次职工代表大会，听取并审议行政工作报告、职代会工作报告、集体合同执行情况报告、职工代表提案审理情况报告，调整充实职代会各专门工作委员会成员，通过并签订了20xx年集体合同和工资及女职工的专项集体合同。此外，切实抓好提案工作，职代会闭会期间，通过多种有效形式，对涉及公司改革发展和员工切身利益的重大议案进行讨论和审议，对职工提案进行督促落实。三届四次职代会后，公司工会对立案的29项职工提案进行了分类汇总，就提案落实工作召开专题会议，明确了落实责任部门和责任人，并对立案落实情况监督检查，使29项提案件件有回音。其中，已解决和落实的提案26条，有待进一步研究解决的3条，提案落实率达90%以上。

平等协商机制进一步完善。20xx年，根据《工资集体协商试行办法》和上级组织的要求，公司各单位全面推行了工资集体协商工作，年内包括集团公司在内的17个单位，均按要求签

订了工资集体协议，签约率达100%，增强了集体合同的实效性。

10月份，全总党组成员、经审委主任张世平对公司推进的“两个普遍”进行了调研，对公司全面开展工资集体协商工作给予了高度评价，称赞中铁二局“名不虚传，是一支真正的铁军、开路先锋，不愧为全国先进典型”。在10月份四川省委省政府召开的工资集体协商电视电话会上，集团董事长郑建中专门就公司推行集体协商工作做大会发言，受到广泛关注和好评。进一步强化监督检查，各单位通过组织职工代表到基层和各项目就职代会条例落实情况、职代会决议执行情况及安全生产、劳动保护、生产经营等情况进行巡视检查，发现问题及时纠正。年底，按照总公司要求，组织对集团公司及各子（分）公司《集体合同》和各专项合同履行情况进行了自查和抽查，有力促进了《集体合同》相关工作的规范化。

均年收入达60337元，比上年增长19.51%。特别是大家非常关注的“提高工龄工资”的问题，领导非常重视，经多次研究，决定将工龄工资标准提高到每工龄年15元/月；同时，根据公司《工程项目经理部薪酬分配办法》有关规定，项目系数考虑了因流动施工而给予员工的流动津贴；针对高原地区项目，公司专门设立了高原补贴，高原补贴标准根据高原海拔高度确定，最低为50元每人每天，最高为130元每人每天。与此同时，公司还大力开办农民工夜校，不断完善农民工创业就业培训、帮扶救助、技能竞赛、评先奖励等工作机制，将农民工权益维护工作落到实处。一年来，公司各级党政工组织同心同德，同舟共济，协作无间，确保推进集体合同和专项集体合同的一一落实，实现企业与职工共建共享共赢，真正将“依靠职工办企业，办好企业为职工”的理念落到了实处。

20xx年，公司继续贯彻落实《中铁二局集团有限公司工程项目部厂务公开实施细则》、《中铁二局项目党建工作标准化手册》，不断拓展公开渠道，丰富公开形式、规范操作程序，

逐步完善了厂务公开长效机制。进一步明确了各级组织、各有关部门的工作责任，形成了“党委领导、行政运作、纪委监督、工会协调、职工参与”的工作机制，把公开的内容、程序、形式、考核、效果等都纳入了企业管理轨道，使职工群众充分享有了知情权。

酒店的工作汇报篇三

时光飞逝，转眼间大学已经毕业了，在过去的的时间里，我班同学在历届班委的带领下、在全班68名同学的共同努力下，班级纪律、思想、学风、集体活动等都取得了很好的成效。我班的男生宿舍主要分布在五栋，从514一直到522，其中515宿舍有5个同学，522宿舍有4个，其余宿舍都是6个，另外在三栋121宿舍住着8个同学；女生宿舍在十栋，全部集中在603，一共只有五个同学。

在班级建设上，我班延续了上一届班委的优良作风，得到了老师和同学的支持，我们这一届班委也是积极的工作，认真负责，都有一颗为同学们服务的热心，严格要求自己，使得本学期的班级工作得以顺利的完成。

在班级学风上，我班成绩优异的同学主动地帮助学习上有困难的同学，使得我班的学风一直都很好，学习氛围一直都很浓。到目前为止，我班过了英语四级的同学有14个，其中有4个英语6级也过了；在校团委的带领下，截止目前，我班一共有8个同学成功的加入了中国共产党，还有5个同学在12年5月可以转为正式党员。

在过去的一年，我班有14个同学得到了学校和学院的表扬，其中我班彭安相同学获得了国家奖学金，其他的几个同学分别获得了国家励志、省励志、校三好和院三好，以及校优干和院优干的表彰。

不论一个集体有多优秀，但总会存在和或多或少的不足，在

过去的一段时间里，我班一共有5个同学受到了学校处分，但不论怎样，我们都不会回避，我们会以一个积极的心态去面对和帮助他们，让他们尽快的把学分修够，一起毕业！

新一届的班委，紧紧地团结在团总支和班主任的周围，紧紧地围绕着学校的各项工作展开工作，我班的同学积极地去完成自己的每一项任务，在学院有安排时，我班的班委首先积极的响应，再把个相关精神进行传达，以使每个同学都了解到学校的、学院的安排，更好的安排自己的时间，尽量做到自己的利益要服从学校的利益，自己的事永远小于学校的事。在班委会的组建初期，我班就明确了班委的个子分工和职责，而且每个班委也都作了上任时的前期工作。

班长

1. 组织协调各班委的工作，每2周召开班委会议1次。
2. 组织召开每周一次的班会。
3. 严格遵守教学秩序，协助任课老师维护教学纪律。
4. 及时全面传达学院各项政策，保质保量完成各项工作。
5. 调动同学的积极性，组织开展对同学切实有益的各项活动。
6. 及时了解班级同学的思想动态和各种例外情况，向学院反映、汇报。

得到了全面的传达，班级的各项工作都有条不紊的进行；班会和班委会议都如期进行，从不间断。在此期间，我班同学都更加积极的学习，在找工作的同时，同学们互相帮助，各取所长；同时班上所存在的问题也及时的向老师和学院反映，老师和学院都能很好的了解到我班的情况。

学习委员

1. 在学习中，我班学委一直努力学习，是每个同学学习的榜样；在工作的过程中，他的个人素质也在不断的提高。
2. 我班学委积极的协助各任课老师收发作业和整理作业，找出未交者。
3. 课后起到桥梁作用，带动了我班的同学积极的向老师提问，并向同学们传递老师的讲解。

经过学委的努力，我班的学习氛围得到了大幅度的提高，受到了各任课老师的好评。

副班长

在各日常生活和学习中，积极的协调各种工作，找出了工作中的不足，并协调解决，使得各项工作的进展相当的顺利。

体育委员、文娱委员

他们在班上的各种活动中积极的组织大家，让活动举办得相当的出色，也让同学们在活动中高高兴兴的参与，使得班级的凝集力更强。

生活委员

主要负责班级各种费用的收发以及发现各同学的困难，在他的工作中，我班更好的发现了班上的困难学生，使得助学金的发放做到了更好、更公平。

劳动委员

我班的各项劳动都是由他带领，在他的认真工作下，我班的劳动出勤率一直是很好的，任务的完成质量也是很高的。

综上：

在各班委的努力下，我班变得更加的团结，班级活动的开展得以顺利的进行，同时，在活动中大家都发挥主人翁的精神，使得班级活动取得了极好的效果。

我班的班委工作计划主要有：

1. 帮助提高班干部的能力，树立班干部的榜样
2. 故意制造困难，加强班委解决问题的能力
3. 加强班委和同学间的联系，各班委都要到每个宿舍去了解情况，发现问题并解决问题。
4. 班委要积极的了解多方的就业信息，打听各学校的招聘会的召开时间，通知到每个同学，以使我班的同学更好的就业。

心得和大家分享，尽量的给同学们以帮助，也只有这样才可以带动那些平时就不怎么积极的同学，促进我班的就业。

通过努力，我班目前就业情况如下：

我班已有16个同学签订了就业协议，而且大多数在国企，还有3个同学找到了央企。据了解，在我们学院乃至全校也是相当不错的了！

希望通过这些方式更好的使我班同学加强交流，使班级更加团结，更好的带动班级的发展。在工作中，我们班委会也还有许多的不足，希望在今后的工作中，学院领导多督促、多指导，使我班得到一个更好的发展。我们会坚决执行学院的安排，以学院一道，共同谋求进步！

我坚信，在我们班委会的带领下，我班一定会越来越好！

酒店的工作汇报篇四

一、推荐工作情况

(一)加强组织领导。接到通知后，我局高度重视，立即召开党组会专题研究评选推荐方案，并向市委、市政府分管领导进行了汇报，主动与市人社局、公务员局沟通对接，要求相关部门认真研究、积极推荐、严格把关，确保评选推荐工作顺利完成。

(二)严格选拔标准。坚持以政治表现、工作实绩、贡献大小作为衡量标准，将热心民族团结进步事业，认真贯彻中央民族工作会议精神，能够认真执行党的民族政策，模范遵守国家法律法规，立足岗位，勇于奉献，在促进各民族共同团结奋斗、共同繁荣发展的崇高事业中取得显著成绩的先进集体和先进工作者推荐上来，做到优中选优，确保了推荐对象具有先进性、典型性和代表性。

(三)精心选拔推荐。要求参选单位严格履行规定程序，进行民主推荐，领导班子集体研究决定，拟推荐对象在所在单位进行公示。推荐评选工作始终坚持群众路线，充分发扬民主；坚持评选条件，确保评选质量；坚持面向基层，突出工作一线；严格评选程序，严肃评选纪律。整个推选过程做到公开、公平、公正，被推选出来的单位和个人在本单位进行为期5个工作日的公示。

(四)深入细致考察。通过谈话、政审及征求意见等办法，全面了解考察对象情况。被推荐的对象，按照干部管理权限征求了干部管理部门的同意，并征求了纪检监察和卫生计生部门的意见。市人社局会同我局对推荐单位和个人进行了认真审核把关。

二、评选推荐结果

根据文件要求，经各区市层层推荐，结合工作中掌握和了解的情况，综合考虑各区市少数民族人口数量、民族工作任务完成情况和对民族工作的贡献，我市拟推荐青岛市市南区民族宗教局为全省民委系统候选先进集体，青岛市城阳区委统战部副部长、民族宗教局局长张为全省民委系统候选先进工作者。

三、推荐对象基本情况

1. 全省民委系统候选先进集体

市南区民族宗教局，针对新形势下民族工作的新任务、新特点，立足区情，创新举措，在完善民族工作治理体系上谋新思路，在探索民族工作途径上求新突破，在推动民族工作向社区延伸上见新成效。设立了“一个中心”（民族事务联管中心），搭建了“两个平台”（“微市南”信息发布平台和“帮到家”互动交流平台），健全了“三项机制”（常态化管理机制、亲情化服务机制、立体化应急机制），组建了“四支队伍”（街道民族工作指导员、社区民族工作联络员、楼院民族工作调解员、社区民族工作宣传员），不断深化创建工作，民族团结进步事业硕果累累□x年、x年，连续两届被国务院授予全国民族团结进步模范集体□x年被评为全省民族团结进步创建活动示范单位。

2. 全省民委系统候选先进工作者

张，女，汉族□x年4月出生，中共党员□x年9月参加工作□x年5月因工作需要调入城阳区委统战部（城阳区民族宗教事务局），从事民族宗教工作，现任城阳区委统战部副部长、民族宗教事务局局长。城阳区有41个少数民族、居住半年以上的少数民族常住人口22667人，少数民族企业88家，民族餐饮网点300多家（清真网点150余家），少数民族百人以上社区11个，民族工作任务十分繁重。多年来，张带领全局同志，认真贯彻党的民族政策，围绕各民族“共同团结奋斗、共同繁荣发

展”主题，扎实开展民族团结进步创建、创新民族工作服务管理方式，为促进全区民族团结作出了突出贡献。城阳区民族宗教事务局先后荣获国务院表彰的全国民族团结进步模范集体、山东省民族宗教工作先进集体、青岛市民族团结进步模范集体等荣誉称号。

附件：1. 推荐对象汇总表

2. 全省民委系统候选先进集体和先进工作者事迹材料

青岛市民族事务局

x年7月17日

酒店的工作汇报篇五

实习一年结束了，感受到工作给我带来的快乐和痛苦。回到家里，去了多位在工作的哥们朋友那，也感受到他们的幸福与艰辛。工作成为我们生活的一部分，或者是生命的一个坚实支柱。每每和他们坐在一起，很大一部分是在讨论着各自的工作，无论是现状还是前景，大家都是对现状很是不满，但又对前景充满着希望。

一种角色的转变总是伴随着一个过程，其中也必将是种种价值取向、思维方式、行为特征等渐变的过程。在这个过程中总充满了自我怀疑和自我否定，从而才有可能重新自我定位。当然这将是一个痛苦的程序，无论是在身体还是精神方面。改变是为了更好的适应，使自己更能舒适。这是需要时日才能完成的，而进化的速度与程度就看个人的意愿和意志了。

当我们第一次进入工作环境时，当然会以一种兴奋的心情和自我准备充分的心态走入工作场合的。但是，不久现实就会以一种近似无情的方式告诉你：这是工作场合，你的身份是employee□就像现实的大学不是你高中所想象的那般一样。

无论是多大的委屈，还是多累的工作量，在一个刚刚进入正式工作的新手来说，这是必须要做好心理准备来应付的。因为你是新人，而且是刚刚乳臭未干的小孩，这多是个人工作史上必经的课程。记得刚刚上船几日，在处理焚烧炉油柜时由于一个放残阀没有处理好，导致在驳油时出现漏油，致使地板大面积积油。作为仅有的几个劳力马上就行清洁，近2个小时的紧张处理才收拾好现场，最后还受到“工作不负责”的批评。出事了就要有人来解决，也要有人为之承担相应的处罚。那我们这个刚刚工作而又参与这个悲催事件的人就是最好不过的人选了。

有了心理准备，就是工作态度了，特别是关于工作本身。我们的教育使我们很有责任感，特别是集体感和正义感。但是这些往往是使我们新手遭到老手的利用和厌恶的原因。

刚刚工作时，我们总会以一种极强的主人翁的心态和强烈的自我表现态度投入到工作的。自己刚刚忙完手头的工作就想看看他人是否需要自己的帮忙，甚至在不经他人同意的情况下自我乐于助人的帮人完成工作。这是新手最易发生的情况，特别是性格外向自我感觉很好的男孩子。上班首先应确立对待工作的一个态度是：明白自己的责任和工作范畴。所有做的一切在此之内，除上司特别安排或有人请你帮忙的在外，其他均属越权和违规。无论是否出于什么想法，做不属于自己职权和责任的事，做好的可能是会有人夸奖下，但很多时候是让他人感到你厌恶，多嘴或手长，做不好你就是百口难辩，结果无法承担。无论怎样，我们要明白：公司雇来的每个人都有它的责任和工作范围，依此而付给职员相应的报酬，这是规则。在工作中，除非是朋友性的帮忙外，其他帮忙就是破坏规则。记得一个朋友说：很痛苦的一件事就是看着本来自己可以做好的事却让他人给办砸了。我想说：任何时候都有事会办砸的几率，特别是工作。不是你做，说明是他人的责任。你只能也只应该为自己的工作负责，其他人的只需祈祷就好。只要各自做好自己的，就是尽了自己的主人翁的责任了。

这段时间到几个工作的朋友那进行了骚扰，尽管没有到过他们的工作场所，但大都感到他们工作的压力和生活的单调。基本朝九晚五的生活现状，回到住的地方不想过多的动弹。回想在船的工作和生活，也基本这样。想想有点明白，工作给我们带来兴奋的时候往往是出结果的那一刻。过程大都是枯燥繁琐的。即使是轻松或者外人所羡慕的有趣的工作，其本身的大把空余时间也可以是一个人的杀手。无聊的人是总是重复一种生活的人！还有工作之后无论是自己住，还是合租，大家基本要面对做饭这一难题。想想工作一天，半个小时或者更长拥挤的交通，回家路上还要记得买菜，经过油烟的洗礼后，才能慰劳一下自己，这种情景是我们在校不会想象到的。这是考验我们的一大关，只有经过一段时间才能适应这样自己动手丰衣足食的生活。所以，没有工作的人在有时间赶紧学学切菜、做饭。就像朋友说的，现在就喜欢下班做饭的这段时间，有女朋友陪着，一起做饭，聊天，吃饭，洗碗。不知道多少人会有这样的境界？！但是环境改变，而心态和想法不变，必然会使我们的生活进入地狱深渊。

酒店的工作汇报篇六

一、 年 月 日，我乡挂牌成立了“河长制”办公室，制订了“河长制”实施意见，全面实施“河长制”目标管理，在全乡范围内，全面建立河道“河长制”管护制度，将河道管理责任落实到“河长”。

二、20xx年“河长制”主要工作成果。

1、建设责任体系。针对全乡12个村的两大水系、36公里河道、14座小（二）型以上水库，共确定 40个河（库）长，设立了“乡级河长”、“村级河长”和保洁员的管理责任体系。严格落实“河长制”，实行分级分段管理，明确责任区域，强化责任落实，强化监督问责，以严的标准、实的作风推进各项工作。

2、开展“河长”业务培训。组织各村“河长”参加乡里举办的**乡辖区流域河长培训班，对各级“河长”进行业务培训，加深对“河长制”管理工作的认识，理清工作思路，提高业务水平。

3、建立河道巡查巡护机制和长效保洁机制。设立河道巡查制度，成立河道巡护队和保洁队，强化日常巡查和保洁，营造人人爱护环境的浓厚氛围。

1、河长徒步巡查**辖区内所有流域。在乡长王青海的带领下，全乡各级河长共同进行了为期两天的徒步巡查。全面掌握本乡的流域环境情况，为河长制工作的进行打下坚实基础。

2、开展养猪场整治行动。在全乡范围内用

酒店的工作汇报篇七

1. 一尘不染释义：现泛指丝毫不受坏习惯，坏风气的影响。也用来形容非常清洁、干净。

2. 华而不俗释义：形容华丽但是不俗气的地方。

3. 酒店门口有一个奥特曼，大堂里还有一个大的，真有特色。

4. 中、西式餐厅、“皇家第一汤”、“海鲜自助西餐厅”荟萃全国乃至世界各地的经典菜肴和名点，还有“西式扒房”向您介绍全市独一无二的正宗西式牛扒。精致且富含不同国家文化色彩的美味佳肴是您商务聚会或宴请宾朋的绝佳去处，令您齿颊留香。

5. 楼下一家酒店的名字就叫“回家吃饭”，旁边的酒家都显得有点冷清，唯独这家生意红火，也许就是冲着这温暖的感觉而来。

7. 这时候，我感觉到有点饿了。于是走到了枫丹白鹭酒店前面。那里喷泉多，花更多。花圃里五彩缤纷的玫瑰远远就送来了扑鼻的花香。红的、黄的、大的、小的花儿挨挨挤挤的，满含着水汽的清新。喷泉喷出来的水是一朵朵更大的花，在和这些玫瑰比美呢。进入酒店，里面的布置豪华极了。

8. 推开酒店餐厅那扇沉甸甸的大门，眼前展开的是一个风格奢华的阔大空间，天花板上华丽的水晶吊灯，每个角度都折射出如梦似幻斑斓彩光。华美的欧式桌椅、小巧精致吧台，都漆成纯白色，处处散发着贵族气息。每张桌子上都摆放着一个白色的瓷花瓶，花瓶里粉色的玫瑰柔美地盛开，与周围的幽雅环境搭配得十分和谐。

12. 在这溪谷的顶上，离开溪谷开始处的狭缝若干步的地方，矗立着一间四方形的小木屋，孤零零地，和其他的屋子相隔离。这小木屋顶上盖着麦秆，有一个烟囱，一扇窗子好象一只锐利的眼睛似地望着溪谷，冬天晚上，窗子里面点了灯，远处都可以在朦胧的寒气中望见它，它向许多过路的农人闪烁，犹如一颗指路星。这小屋的门框上面钉着一块浅蓝色的板，这小屋是一家名叫安乐居的酒店。

13. 同样的一瓶水，便利店里2块钱，五星级酒店里却30块。很多时候，一个人的价值取决于所在的位置。

14. 再沿着宽敞热闹的街看去，两边的房子也很有特色。新开元大酒店、香溢大酒店、浙二医院等大楼，高入云天，豪华，气派。带着古色新装的矮房店面，衬托在其中，看上去别致而经典。每当夜幕降临，路灯，广告的霓虹灯，还有店铺里射出的灯光，辉映在一起。人在其中，仿佛置身天街。

15. 星级酒店的服务比较周到。

17. 奢华的酒店大堂、高档会所、独立的单元套房，让您既有家的感觉，又适合做商务洽谈。

18. 这家酒店的服务员个个彬彬有礼，热情周到。
19. 皇家国际饭店凭借独有的人文素养和其婉约美丽的殷殷之情，运用国际化的管理经验，让您在能体验由浩瀚历史演绎而形成的风采焯灼的中国饮食文化，更可以享用世界高水准的管理服务。西方典雅的情调融合了中式诚挚的服务，恬淡中尽显皇家特有的风范与尊贵。
20. 富丽堂皇的大厅，优雅舒适的单间包厢，身着短裙服饰的女服务员殷勤地为你倒水添茶，还有那可口的山珍海味，都显示着请客主人的身份与地位。
22. 酒店采用法国著名xxx凡尔赛xxx艺术风格宫殿式大堂，流光溢彩，极尽繁华尊贵，尽显皇者气派。
23. 美妙的音乐喷泉、巨大的水族馆、栩栩如生的地毯图案、金质镶边以及令人惊叹的蓝色中，这些成就了迪拜帆船酒店成为这座城市的亮点。
24. 酒店装潢风格融中国园林艺术与西方巴洛克文化之精髓，其中云石雕刻，富丽堂皇。
25. 我们经营酒店，让顾客有宾至如归的感觉。
26. 走入房屋，我眼前一亮，客厅的地是用木地板做的。墙上挂着一台寸的液晶电视，米黄色的沙发，柔软舒适，卫生间里干净整洁。
27. 这个酒店的服务很好，有宾至如归的感觉。
28. 四百余间超豪华客房均配有最豪华的布艺、家具和设施，以浓重而不失活泼的色调、奔放且大气的布局、近似自然优美的线条，给每一位客人豪华舒适、至尊至贵的体验。

29. 惠风畅意香盈座；满碗佳肴满店香。
31. 酒店的鲜花装饰摆放的非常漂亮。
33. 新开张的酒店门前，张灯结彩，彩旗飘扬，上空吊着巨大的彩色气球，气球下挂着五颜六色的飘带，上面写满了祝贺的标语。整个酒店沉浸在欢乐的海洋中。
35. 霓虹灯下、人行道旁随处可见匆匆赶路的身影；酒店、公园广场到处都是休闲消遣的人群。色彩缤纷的灯饰把这做小城装扮得妖娆多姿。清水出芙蓉，一颗耀眼明珠如天使翅膀一般。
37. 美味招徕云外客；清香引出月中仙。
38. 豪华酒店的每一层楼上都有可供热饭或准备早餐的小厨房或配餐室，让人很觉得高级。
39. 当您入住酒店时，留意每一件艺术作品，不同的审美经验，可以恬淡娴静、可以迷蒙幽寂、可以沧溟飘渺，这些美妙的作品大多由酒店自己创作，用心去呈现。我们相信客人借细微与显著的艺术美，体会各种微妙的感觉和情绪，这样您的入住才是舒适的，物超所值的。
40. 有与五星级酒店相适应的计算机管理系统。
41. 读书是我唯一的娱乐。我不把时间浪费于酒店赌博或任何一种恶劣的游戏；而我对于事业的勤劳，仍是按照必要，不倦不厌。
42. 酒店大堂设有咖啡吧，提供时尚饮品，是休息，会友和商务洽谈的理想场所。
43. 巴黎十六区是富豪区，而巴黎香格里拉大酒店本是前拿

破仑的侄孙罗兰王子的私人官邸，走进这里，你仿佛走进了小说中那些场景，壁纸，吊灯，高大的起居室，舞厅古典巴黎的气息，扑面而来，你也瞬间想穿上华服，成为摇扇美人。这里最美的顶楼套间，有一个宽敞的露台，抬眼就可看到埃菲尔铁塔的雄姿。晚上在这里烛光晚餐，可以说是顶级的浪漫享受。

酒店的工作汇报篇八

一：保安部内部各项管理制度.

(一)、保安员日常管理制度：

1. 保安部依据《员工守则》对保安员进行管理，同时根据保安工作的性质和要求，在实施具体管理时必须更加强调“严格培训，严格管理”的要求。

2. 保安部是“执法”部门，保安员是“执法者”，因此要求保安员“律人先律己”，如保安员违反纪律，一律从严处理。

3. 对保安员的日常管理和培训工作由保安部经理负责，通过综控组主管、警卫主管具体指导，每月由部门经理、综控主管或警卫主管主持召开一次保安员大会，每周一次由综控主管、警卫主管或领班主持召开各班组班务会，小结工作及进行业务知识培训。

6. 每日班后由本领班集合对各岗位队员进行工作讲评。

(二)、保安员培训管理制度：

1. 接受各种知识和保安业知识的业余培训是保安员的义务。

2. 保安部将根据每个员工的素质和表现以及部门管理、服务工作的需要，进行不同形式、不同层次的培训。
3. 日常培训原则上按层次管理，即部门经理负责对主管的培训，主管负责对领班和保安员进行周期性培训。
4. 保安部每季度对员工进行一次工作业绩的评估，作为员工下一季度工资标准的依据。
5. 保安部每半年对员工进行一次业务技能和综合知识的考核，成绩存档作为晋升、降职或奖罚的依据之一。
6. 如员工严重违反纪律但又未达到开除的程度，则部门将依据员工手册作出处罚、并对其在岗培训（重复培训）。如重复培训未合格的员工，部门将对该员工作出淘汰决定，以此方法激励其他员工，引以为戒。

(三)、保安部工作管理制度：

1、 岗位纪律

- 1) 一切行动听指挥，下级服从上级。
- 2) 熟悉和遵守酒店及保安部的各项规章制度和规定。
- 3) 上班不迟到、早退，上班时间未经许可不得擅自外出。
- 4) 不得随意请假、调班，如确有重要事情，需提前一天向领班书面申请并办理请假手续。紧急、特殊事情可以电话通知但事后须提供相关证明及补办请假手续。
- 5) 上班时间不得吃零食、饮酒，不得听收音机或玩游戏机，不得与人争吵，不得串岗，不得打瞌睡及睡觉，不得私自会客。

- 6) 当班在岗时不得吸烟(吸烟须在规定地点)，不得看书报刊物，不得与无关人员闲聊。
- 7) 不准打听或议论客人的私人生活，严禁泄露客户资料和酒店内的一切资料。
- 8) 不准私自向客人承揽任何业务。
- 9) 不得接受客人的小费、招待或任何形式的馈赠。
- 10) 不得将客人丢弃的任何物品占为己有或转送他人。

2、 岗位文明规范

? 仪容仪表

着装要求

- 1) 制服：外套按规定季节着装，保持整洁。钮扣完整、扣紧。大衣与外套统一穿着，衣领不得竖起。
- 2) 衬衫：衣服平整，领、袖口清洁，隔天换洗，钮扣完整、扣紧。
- 3) 领带：长度不过腰，领结居中饱满。
- 4) 皮鞋：上岗前擦拭，保持清洁光亮，鞋带扎紧。
- 5) 佩饰：胸牌别在左上口袋1厘米处，肩章佩在肩部正中，臂章佩在左上臂外侧中央，离外套肩线下约12厘米。

仪容要求

- 1) 保安员头发不过衣领，鬓角不过耳、不留奇异发型。

- 2) 勤刮脸，不留胡须。
- 3) 指甲要常修剪、不留长指甲。
- 4) 当班员工不食葱、蒜等气味浓烈的食品。

仪态要求

- 1) 行走时上身应保持挺直，双手自然摆动，避免上身晃动
- 2) 跨立式站立时两脚分开，与肩同宽，腰挺背直，目光朝前看，右手捏住左手腕，紧贴后腰部。
- 3) 坐着时上身要端正，不能前倾歪斜，不要用脚敲打地面，不要摆动、抖动，不要翘二郎腿。

? 待人接物

- 3) 当来访人员离开时应说：“感谢您的合作，欢迎您下次光临”，“再见”。
- 7) 对车辆出车时应说：“欢迎您光临本酒店，祝您一路顺风”

与客人交谈时：要与对方保持适当的目光交流。

同人握手时：要目视对方，面带微笑。

接听电话时：

- 1) 铃声一响，尽快接听，铃声不超过三次。
- 2) 接听电话时，声调要亲切，语速不要快。
- 3) 接听外线电话要先问好，值班处简称：“您好，保安部xx

岗位，请讲！”。

4) 楼层业户电话应报：“您好，保安部消防监控中心，请讲！”

5) 接听保安联系电话应报“xx岗，请讲！”

6) 如没有听清对方的话，应说：“对不起，我没有听清，请您再讲一遍？”。

7) 如需要询问对方姓名和公司，应说：“请问您贵姓？请教贵公司名称？”。

8) 如果接到打错的电话应说：“对不起，这里是保安部xx岗位，您打错了！”

9) 通完电话后要说：“谢谢、再见”，并应让对方先挂电话。

接待来客

1) 接待有约来客，经确认后，可直接引见，态度要热情。

2) 对未预约来客，应礼貌地问清姓名或单位、来访事由及拜访对象，并为其联系，应热情引导，若不安排见面，则委婉地告诉来访者。

3) 详细及准确记录客人要求或投诉内容，并及时转达给相关负责人。

(四)、安器械使用规定

1、对讲机制度：

1) 管-理-员在使用对讲机时必须掌握正确的使用方法，根据

编号对应备用电池板，不得调错。

2) 每班交接-班时必须对对讲机及附属设备进行检查，并将检查情况记于交接-班记录中。

3) 对讲机是岗位之间重要的通讯工具，所以，在顶岗或换岗时，要做好移交，做到机不离人，人不离岗，不准擅自将对讲机带到他处或借给无关人员使用。

4) 上班期间不得以任何理由关闭对讲机及禁止在对讲机中谈论于工作无关事由、开玩笑，不得在对讲机中联系机密事情。

5) 本部使用统一频道，未经主管许可，任何人不得更换。

6) 使用时，若出现收发信号较弱时，有以下几种原因：

7) 周围有多种电波干扰（如遇串台时，不得与之联系）；

8) 周围有钢筋、铁器等障碍物（如遇电梯、机房等）；

9) 周围有较高、较厚的墙壁或地下室等密封处；

10) 电池不妥善保管及使用对讲机，不得握拿天线部位。避免碰撞、敲打对讲机，避免因浸水、淋雨等而导致对讲机受潮。电池板需电量耗尽方可充电。

11) 对讲机在使用过程中发生的故障应及时报告，严禁私自拆卸。如违反规定而造成对讲机损坏的，根据规定给予处罚及赔偿。

2、对讲机使用方法：

1) 为了更加清楚的联系特规定代码如下：

内保巡逻岗：05 东门岗：06 西门岗：07 大堂岗：08

2) 对讲机使用方法如下：

a) 爱护使用对讲机, 请勿摔跌, 取用时用手握机体, 勿拿天线和腰夹.

b) 使用时先用手按住红纽然后呼叫.

c) 等待呼叫完毕后在松开按钮.

d) 如果呼叫本岗位时, 要等对方呼叫完毕回答.

3) 应急代码(在周围有闲杂人员, 又不方便回应的时候)：

火 警：19 地 震：13 台 风：15 死亡事件：14

4) 各代码的使用方法：

3、手电筒：

1) 一般照射：在大范围搜索巡查时使用。

2) 集中照射：集中一点照射，在辩明可疑事物时使用。

3) 尽量少用手电筒，以免暴露自身位置，而遭藏匿暗处之歹徒袭击。

4、数码相机：

1) 统一保管统一使用，未经批准保安员不得随意使用。

2) 由当值保安领班保管。

3) 当值领班应注意保养，妥善管理。

4) 其他部门须借用时必须写借条，内容为使用事由、借用时

间、归还时间、借用人签名、当值领班签名。并做班组好移交，由当值领班根据借用时间，做好跟进归还事项。

（五）、监控室管理

1、保安部/值班室

？室内要求：

a) 顶面标准：黄色或白色、光洁平整无污垢，室内照明器具为日光灯。

b) 墙面标准：黄色或白色、墙面光洁平整，清洁无污垢、无破损。禁止未批准的上墙物品。

c) 地面标准：地面颜色保持一致，每日当值均做一次清扫垃圾、拖尘。地面应是光亮清洁无垃圾。

d) 室内顶、墙面规定每一年内进行一次粉刷，并及时修补日常工作中产生的明显损坏情况。

e) 室内卫生标准：墙面、顶面每月清洁一次，达到无尘、无污垢干净如新。

？墙面挂饰：

保安监控中心内墙面禁止随意敲钉挂物，一般只挂饰规章制度和 workflows，供参照遵守执行，及常用联系表以备查阅，须饰以镜框之内并挂放整齐。除此之外，尽量不要在墙上随意挂出。

2、保安监控室

？抽屉：抽屉内不得存放非工作物品。各抽屉应按左上角规

定之标签项目存放工作物品，做到统一整齐有序。

? 物品的放置内容:

- a) 酒店及项目管理处下发的操作规范;
- b) 各类管理通知信函;
- c) 访客登记簿、车辆登记簿、巡逻记录情况汇报;
- d) 当月未归档安保交接-班资料簿，受委托转交资料;
- e) 空置备用抽屉作存放临时转送处理物品;

? 禁止行为:

- a) 不得有抽屉未关闭，或不按规定放置规定物品。
- b) 不得将抽屉拉出作为搁脚。
- c) 桌面不整洁、摆放物品杂乱无章等。

3、值勤座椅:

- 1) 座椅应是完好无破损，表面清洁，座椅应居于写字桌中间，离台桌30公分放置。
- 2) 值班员离开座椅时，应将座椅向前靠桌放置，以表示非工作人员不得入内。
- 3) 值班室座椅由公司统一编号规定放置，未经允许不得擅自搬离。

(六) 电梯使用管理办法

目的：确保电梯安全正常服务，延长电梯使用寿命和降低电梯维修费用

1. 凡酒店管理中心内的客用电梯，仅供客人和访客使用，并只可用于搭载人员及随身小件物品，酒店**ab**经理级别以上以上人员(含□**ab**经理级别)、货运人员等酒店内部规定的其他人员一律搭载行政电梯。

2. 电梯开发时间：

a. 客用电梯：24小时(酒店1号楼内有2台电梯，00：00以后可只开放一台，另一台电梯应停放于高层；2号楼客用电梯正常开启；3号楼夜间电梯00:00以后全部关闭,早上六点开启)

b. 行政电梯：每日07：00~00：00开放(如于开放时间以外使用行政电梯，应提前申请，经管理处同意后开放，非开放时间电梯应停放于高层)

3. 使用电梯不得超载、超高、超长，超重物品不得使用电梯，以楼梯通道搬运。

4. 使用电梯搬运大件物品，需事先申请并经保安部同意同时保安部应派人临时监控，调整开高峰期期间帮运，若运输过程中电梯因此损坏，责任人将赔偿相关费用。

5. 乘载电梯时，应保持电梯内整洁，严禁抽烟，轻按按钮，切勿敲打按钮和面板，严禁蹦跳、强行开门。

6. 乘载电梯时，如遇停电停驶、未平层开门或滑降等意外，应保持冷静，切勿自行开门，应立刻按电梯轿厢内之紧急对讲按钮向管理处监控中心人员求救，静待救援人员处理。

7. 当遇火灾、停电或地震，切勿乘坐电梯。

8. 如遇乘客发现有人违反上述规定，均有权立刻劝阻，不听劝阻，应立刻通知保安部监控中心。

（七）、各岗位执勤要求：

8. 值班人员用餐时必须互相轮换，不得空岗用餐，一旦发现异常情况，应迅速赶赴现场，同时应及时向值班领班汇报。如遇到异常情况不妥善处理又不及时汇报者，视其情节轻重和影响大小给予必要的处理。

（八）、保安员交接-班管理规程

1. 目的：统一、规范各班组交接-班。
2. 交接-班前十五分钟，接-班队员到达指定地点集合，并注意自身形象，不得相互追逐打闹，保持良好站姿，不得蹲坐。
3. 接-班领班要组织全班队员整队、点名并统计、做好记录。统一整队步行到各岗位，途中步伐整齐一致，精神抖擞。
4. 领班负责检查队员中是否有醉酒、神志不清或其它不能上岗的现象，若有立即请其出列，取消其上岗资格，并报经理查明原因，以做出相应处罚。并注意交代当班注意事项。
5. 按时交接-班，不迟到、不早退、交-班队员在接-班队员未到达前，不准自行下岗。
6. 交接-班时，交-班队员需将本班的治安情况，值班器械、需特别交代事项等向接-班队员交待清楚，并做值班记录。交接-班双方签字，以备后查。
7. 接-班时遇有突发事件，由交-班班组负责处理并做好记录及时汇报，接-班班组要积极做好协助工作。
8. 出现下列情况不准交接-班：

a) 上班情况未交待清楚，工具、装备、钱物等未交接清楚或有损坏尚未分清责任，工作区域周边设施不完整。

b) 上岗人员未到岗接-班，下岗人员不准下岗（下班）。

9. 发现各项记录、登记本上有乱涂乱写现象，及工作台、工作室不清洁的不予交接。

10. 在交接过程中，发生突发事件时，应立即停止交接，由交-班人员负责处理，接-班人员协助。

11. 交接-班时，交接双方要相互敬礼。

（九）、领取保安部公用物品管理制度：

5. 发现被领物品出现破损或丢失，应记录下来，照价负责赔偿；

6. 保安员已领取保安制服：冬装、夏装包括其它配备如有遗失或损坏，应自行负责赔偿。否则查到和发现上班人员着装不整，佩戴不齐全应加倍处罚。

（十）、保安装备交接管理制度：

3、 冬季警用大衣领取，由当值领班根据岗位性质给各岗位安排。

4、 所有保安装备非自然原因损坏的，将由使用人赔偿。并对双方当事人提出警告，如屡次发现此类问题，将直接按员工手册进行处理。

（十一）、警卫主管、综控主管每月工作总结制度：

1. 工作总结直接汇报部门经理；

3. 安全概述应将内各种场所所发生的事件及处理决定加以注明;
5. 本月事件案件统计, 将从每月保安值班记录中统计;
7. 内部事务报告, 将本组一月内的人事变动、员工培训及员工重大违纪事件进行反映。

(十二)、日常工作记录管理制度:

3. 领班、主管查阅各自分管的班组记录时做好批示后属上签名和日期。
4. 领班值班记录本在三班记录完后, 由次日当值领班早上八点交保安经理审阅。

(十三)、停车场泊车服务操作管理制度:

1. 客人将车泊入车场后, 由保安员引导车位;
3. 客人提车时保安员应礼貌的与客人问好, 主动上前为客人提供方便, 为客人做好车辆引导。

(十四)、监控中心管理制度:

1. 监控设备由专人管理和维护, 建立档案, 记录情况。
2. 除特殊情况外, 非工作人员不得进入监控室内。
3. 做好监控系统的日常维护和保养工作, 使机器能稳定、正常、可靠地运作。
4. 机器设备出现异常情况, 管-理-员应立即排除, 若不能排除的应及时报告经理, 经批准, 请专业技术人员检修。

5. 由工程部技术人员定期对监控设备定期进行检修维护。
6. 注意安全，做好、防雷、防火、防盗工作。
7. 不带任何无关人员进入工作室，做好保密工作，不向无关人员泄漏自己的工作任务和监控设施。
8. 监视所有摄像位置的图像，注意异常现象，发现情况即时通知领班，出现报警信号，立即核查信号真伪情况。
9. 监视电梯运作，监听电梯内警钟及对讲系统，有情况及时报告领班，并与电梯乘客及工程维修部联系。
10. 当监视范围出现异常，如消防烟感器报警，可疑人员出现等等，应立即通知领班到现场查看，争取把 事故消灭在萌芽状态之中。
11. 严禁存放易燃易爆等危险品，室内应配有手持灭火器材，消防扳手，消防斧，消防头盔等消防器具。
12. 保持室内整洁干净，严禁在机房吸烟。
13. 对vip区域和异常现象要做好记录和录像，以作必要时查证使用，做好交接-班记录。

(十五)、监控室录相管理制度：

1. 每日定时对重点部位进行定时巡查录相；
2. 对突发事件和可疑的人或事及时录相，并记录录相数码；
4. 定时对录相机及摄像头、电视等监控器材进行检查。

二、结合酒店管理制定下列各项治安制度。

(一)、保安权限

1. 对治安、刑事案件等现行违法犯罪人员，有权制止并报告保安部经理，但无拘留、关押、没收财产及罚款的权力。
2. 发生在酒店服务区域内的刑事、治安案件，有权保护现场、保护证据，维护现场秩序以及提供与案件有关的情况，但无现场勘查的权力。
3. 按照法律、法规规定和酒店的规章制度、规定，劝阻或制止未经许可的进入酒店服务区域内的人员、车辆。
4. 出入酒店服务区域内的人员、车辆及其所携带、装载的物品，按照公司的制度、规定进行验证、验物，但无人身检查权。
5. 酒店服务区域内进行安全防范检查，提出整改意见和合理化建议。
6. 值勤中遇有违法犯罪人员不服制止，甚至行凶报复的，可采取正当防卫，但不得波及无辜人员或防卫过当。
7. 对客人、酒店员工进行法制宣传，做好“四防”工作（防火、防盗、防破坏、防自然灾害事故），落实各项安全防范措施，发现隐患漏洞或其它不安全因素，协助客人、各部门及时整改。
8. 对非法携带枪支、弹药和管制刀具的'可疑人员有权进行盘查、监视，并报告保安部及当地公安机关处理。
9. 对违反治安管理行为的人，有权劝阻、制止和批评教育，但没有对其处罚的权力。
10. 对违法犯罪行为有权制止，但无处罚、裁决的权力。无

权受理或处理民事纠纷、经济纠纷和劳动争议。

11. 对有违法犯罪的嫌疑人，可以监视，并向保安部报告，但无侦查、扣押、搜查的权力。

(二)、保安八不准

2. 不准故意刁难他人、辱骂他人，侮辱他人人格，侵犯他人人身权利；

3. 不准殴打他人或教唆殴打他人，侵犯他人合法权益；

4. 不准为违法犯罪活动通风报信，充当保护伞；

5. 不准妨碍国家工作人员依法执行公务；

6. 不准私自为他人提供有偿服务；

7. 不准非法限制他人人身自由；

8. 不准私藏、持有和使用警械及杀伤性武器。

(三)、酒店员工的治安管理制度

1. 酒店员工均需自觉地服从保安人员，按照规定实施地各项治安消防管理；均应严格遵守“员工守则”，接受保安人员的劝阻和指正。

2. 员工上、下班应走员工通道，上班时携带的私人物品和提包，均应存放在本人的更衣箱内，不得带入工作区域，否则安保人员有权不予放行。

3. 员工的自行车、摩托车应按指定的车棚和场地停放，对乱停乱放的车辆，保安部有权扣留和处罚。

4. 员工更衣室不准作为会客和接待来访亲友的场所，不得作为休息场所。本人的更衣箱要爱惜保管和使用，不得私自调换和转让；钥匙丢失，要及时报告，并照价补配；工作调离要及时交还。
5. 员工在店内查获任何物品，都应立即上交给所在部门的领导，不得隐匿和不报。部门收到员工查获的物品，应按照“客人失落物品的处理程序”交大堂经理处理。
6. 员工发现可疑情况和各种违法犯罪活动，有责任迅即向保安部报告，当公安、保安人员进行安全检查和查处案件时，有关员工应积极配合，如实提供情况。
7. 发生盗窃、抢劫、凶杀等事件时，应在报告保安部和公安机关的同时，保护好现场，除急救外，无关人员不得进入现场。
8. 发生火情时，所有员工必须无条件服从总经理和保安部领导的指挥调遣；就近员工应马上采取有效措施进行扑救。

(四)、保安部保密制度：

5. 各级保安员工作上下分明，严格执行请示报告制度，不得私自处理；
9. 不得泄漏机密（如经营策略、监控录象等）。违反保密制度之任何一条者按规定给予处分；事件严重（部门、酒店声誉严重受到不良影响等）给予除名扣除当月工资；如对酒店造成损失的、触犯法律的人员将直接移交到公安机关或司法机关处理，根据事件的性质作出相应的赔偿。

(五)、送货人员管理制度：

1. 外来供应商向酒店提供货物时，必须从东门岗进入；

4. 保安员执行任务时以保安部制定的“外来送货人员管理规定”为准，如发现送货人员有违章行为，视情节轻重作出通知整改至驱逐处罚。

(六)、客房巡逻管理制度：

1. 客房内24小时保安徒步巡逻；
2. 每楼层设签到簿，供巡逻保安签到，并记录巡逻时间；
4. 检查各楼层的消防设施设备、消防通道是否畅通、配电房、风机房、布草房等，发现问题后及时处理，并做好记录以备查。
5. 巡逻保安员使用对讲机时，需配戴耳塞机，以免惊扰住客。

(七)、酒店物品进出物品检查制度：

1. 根据我酒店物品携出的批准权限和管理状况，保安部结合本酒店的实际情况，特制定了酒店物品携出的管理办法，以保证酒店物品的安全。
3. 外单位、酒店客人需携酒店物品出店时，必须填写公物携出单，然后由许可部门负责人和原物品管理部门负责人签字后保安员检查确认后方可离店。
4. 公物携出单必须填写清楚，携出物品的名称、数量必须与实际相符；否则虽然已经签字，保安部仍不予以放行。
5. 属于外单位所有的物品进入酒店后，须由接待部门经理填写公物携出单，再经部门负责人批签后，保安员检查确认后方可出店。
6. 归还物品时应填写公物归还单，由部门负责人签字。

(八)、受理投诉制度

记录：接到客户投诉必须认真记录投诉内容；

开单：根据投诉内容开单确定时间安排解决；

转达：根据有关投诉派发相关部门解决；

反馈：当相关部门解决后，向上级领导汇报落实情况；

记录：对部门解决反馈后的事项，值班员记录在册存档；

回访：保安部针对部分处理事项进行上访或电话回访；

具体操作规范

1. 接到投诉，除了简单事宜，可当场答复解决的以外，都应填写记录单，记录单应记明：投诉人姓名、联系方式、投诉内容，并作为第一受理人签字。
2. 如在巡逻过程中接到投诉，应记录在巡逻簿中，回到值班处再填写记录单。同时答复投诉人：“我一定将您的投诉负责转告有关部门，并尽快给您答复”。切忌，不要輕易向投诉人作许诺，避免被动局面无法收场。
3. 绝不允许保安部任何人对客人说，‘对不起，这事不是我管的，请去找xx部门’。必须按上两条内容操作。
4. 接投诉人应在最短时间内将记录送到有关部门，由有关部门接手处理。
5. 如果投诉人再来询问，可回答：“我已在某时将您的投诉报告给有关部门，并且我还会关心此事，请您放心”。同时应向送交部门催问处理情况，直至有了最后结果。

(七)、餐厅治安管理制度：

1. 餐厅在正常营业期间的安全管理由各餐厅经理负责；
7. 客人用餐完毕，服务员应及时检查，防止客人遗留物品。

(八)、大堂营业秩序管理制度：

1. 保安员24小时定岗；
2. 保安员任务针对大堂内可能发生的各类突发事件；
3. 禁止衣冠不整、携带宠物、进入酒店；
4. 严禁携带易燃、易爆、腐蚀性、刀管具等危险品人员入店，如需住店要求其将物品暂放保安部保管，离店后在还给其。

(九)、客房配匙安全监督制度：

2. 保安领班应陪值班经理一起上客房至工作结束；
3. 每次至保险箱处领出或放回锁匙时需要记录上签名，另保安领班还需在保安值班记录上注明。

(十)、夜间开仓安全监督制度：

- 3、 领出物品后，部门人员必须共同检查门锁情况并将锁匙归还，签名确认。

(十一)、停车场管理制度：

5. 停车场内须设置若干垃圾箱，并定期清洁打扫；
9. 广场酒店内所有停车处。为顾客提供临时免费服务；

11. 任何有阻碍酒店通道的车辆，保安员有权力劝其离开；
12. 密切注意客人车辆是否关门，对未有关门者及时通知当值领班、值班经理共同处理并作记录。

(十二)、外来施工人员管理规定：

1. 外来施工人员来本酒店施工前，必须由用工部门审核后出具证明，到保安部办理临时出入证。
2. 办理临时出入证时每证需缴10元押金。完成施工后到保安部办公室退证手续，退还押金。如损坏每证赔偿5元。
3. 使用临时出入证不得超过所限时间。如施工工作没完成。还需继续使用时，应及时办理续用手续。否则予以作废，不办理退证手续。
4. 施工人员在酒店期间，需佩戴临时出入证，在指定区域工作。不得随便进入与之无关的区域，要服从有关部门的监督、检查。对无故不戴证或持伪证者，视情节，批评教育或处10—50元的罚款。
5. 外来施工人员在酒店施工期间，禁止流动吸烟，不得酗酒闹事、打架斗殴、乱拉电源、偷盗酒店物品等。如有发现，视情节轻重给予一定处罚（50—500元的罚款），直至追究刑事责任。
6. 外来施工人员在酒店施工期间要严格执行酒店的各项安全制度和规定。用工部门必须派人监督管理。
7. 用工部门应承担外来施工人员的管理责任。如因用工部门管理不善，给酒店造成财产损失或责任事故的，酒店追究用工部门负责人责任。

8. 凡外来施工人员带入酒店的工具、材料等物资，在离开酒店时用工部门开具出门证明，经门卫检验方可放行。

(十三)、施工现场管理处罚规定

4)、未经本酒店工程部有关负责人的许可，不得随意接驳电源；

5)、所有施工人员只能按照规定的路线进入施工现场，不得擅自进入酒店的营业区域。

以上施工现场管理处罚规定，请施工单位严格遵守，如有违反，我部有权将视其情节的轻重予以罚款或其它处罚。

(十四)、保安部讯问管理制度：

2、讯问时需用专门的讯问纸，讯问完后交当事人签署认可后归档；

3、讯问时，无关人员不得在场，讯问资料不得告知与案件无关的人。

(十五)、协助执法机关办理案件制度：

2、向执法机关报告的案件，将由保安部经理写出案发经过，初步调查材料及会同当事人一起移交执法机关。

(十六)、协助外部门处理事件制度：

3、遇经常需完成之事，如消防、技防报警、进入客房等，请参照各专项执行制度。

三、根据国家消防法，结合酒店管理制定下列各项消防制度。

(一)、酒店消防设施的管理规定

1. 非火警的情况下，未经批准，不准用消防水。
2. 未经批准，不准随意拆除、损坏安装好的各种消防报警探头。
3. 未经批准，不准进入酒店消防监控中心或消防水泵房。
4. 非火警的情况下，不准按动设置，包括在楼层各区域的手动报警按钮及消防防排烟、防火卷帘等按钮；不准随意用酒店各个区域的消防对讲电话。
5. 非火警的情况下，或未经批准，不准随意关或开消防栓系统、喷淋系统在正常运作下的阀门。
6. 非火警的情况下，不准随意使用酒店的消防器材。
7. 不准在消防通道内堆放垃圾或作其它用途。
8. 不准随意拿酒店内已经安装好的消防应急灯作其它用途。
9. 不准损坏酒店内已经安装好的疏散指示标志和改动标志的方向，所有的消防设备、设施专业的工程人员要定期保养、测试，保持正常运作。
10. 如违反上述规定，造成的事故后果追究法律责任。

(二)、消防培训管理制度：

3. 将培训结果转送培训部，做为员工评估及其工作评级的一种标准；
4. 培训实行签到制，不准缺席，若有急事处理，必须报请部门经理审批后执行。

(三)、消防演习管理制度：

1. 由保安部经理编写演习程序，上交总办审核；
2. 由保安部安排各部门的演习工作；
3. 填写消防演习记录；
4. 总结各项演习经验。

(四)、消防检查制度：

1. 每周由综控主管检查各处消防工作；
2. 每周检查消防工作后，填写检查记录；
3. 对不合格之部门填写整改通知书；
4. 每年全面检查2次，根据结果进行总结评比工作。

(五)、消防操作管理制度：

1. 总经理为防火责任人；
5. 发生火灾时，成立火灾现场临时指挥中心，成员由总经理、保安部经理、工程部、火灾现场所在部门总监、经理和值班经理组成，执行总经理任总指挥。若火灾发生时，执行总经理不能到场，也未指定代理人时，则由当值经理、保安部经理、工程部经理担任总指挥。

第一条为加强酒店的劳动保护、改善劳动条件，保护员工在生产过程中的安全和健康，根据国家有关劳动保护的法令、法规结合公司实际情况制订本管理制度。

第二条对在安全生产方面有突出贡献的集体和个人要给予奖励，对违反安全生产管理制度和操作规程造成事故的责任者，要给予严肃处理。

第三条对新职工、实习人员、和改变工种的酒店员工必须由生产主管先进行安全生产的教育和生产流程的培训后，才能准其进入操作岗位。

第四条对从事酒店锅炉等特殊工种人员，必须进行专业安全管理技术培训，经有关部门严格考核后，才能准其独立操作的制度。

第五条各种设备和仪器不得超负荷和带病运行，并要做到正确使用，经常维护，定期检修，不符合安全要求的陈旧设备，应有计划地更新和改造。

第六条酒店电气设备和线路应符合国家有关安全规定。电气设备管理应有可熔保险和漏电保护，绝缘必须良好，并有可靠的接地或接零保护措施。

第七条易燃、易爆物品的运输、贮存、使用、废品处理等，必须设有防火、防爆设施，严格执行安全操作守则和定员定量定品种安全管理制度。

第八条易燃、易爆物品的使用地和贮存点，要严禁烟火，要严格消除可能引发酒店火灾的一切隐患。

第九条坚持定期或不定期的安全生产检查制度。每周由总经理带队组成检查小组进行管理检查一次。

第十条发现不安全隐患，必须及时上报，形成及时整改的制度。

第十一条采购部要按销售计划提前准备，要保证时间和产品质量，不购买、出售腐烂变质食品，杜绝食物中毒事件的发生。

第十二条食品加工人员必须持证上岗，作好防尘、防蝇、防

鼠工作，杜绝病毒相互传播。

第十三条各部门要建立健全生产车间原材料明细帐和产成品明细帐。原材料的数量管理根据领用时数量和加工产成品时消耗的数量登记；产成品的数量根据加工完成的产成品和产成品返仓库数量登记。

第十四条月底将原材料和产成品出、入库和结余数量，上报酒店总经理。

第十五条生产人员在生产过程中，严格按照操作规程和工艺要求进行生产管理制度，如有违反，造成产品质量不合格者，要按成本价扣减工资。

第十六条生产人员要严禁将不洁物质带入车间，如有违反者，一次罚款50元。

第十七条岗位操作和维护人员必须随时注意设备状况，发现问题及时报告酒店工程部处理。